

**PENGARUH *PSYCHOLOGICAL CONTRACT* PADA *PERFORMANCE*
DENGAN *ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION* SEBAGAI PEMEDIASI
(Studi pada *Frontline Hotel* di Yogyakarta)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Sebelas Maret**

Disusun oleh:

ARINTHA VALENTYSHA PUTRI

F0213016

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2017**

ABSTRAK

PENGARUH PSYCHOLOGICAL CONTRACT PADA PERFORMANCE DENGAN ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION SEBAGAI PEMEDIASI (Studi pada Frontline Hotel di Yogyakarta)

ARINTHA VALENTYSHA PUTRI
F0213016

Penulisan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh (1) *transactional psychological contract* pada *service-oriented in-role performance*, (2) *relational psychological contract* pada *service-oriented in-role performance*, (3) peran *organizational identification* memediasi pengaruh *relational psychological contract* dan *service-oriented in-role performance*.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *frontline* hotel bintang 5 di Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 126 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Pengujian mediasi dalam penelitian ini menggunakan metode *hierarchy regression analysis* (HRA)

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa *transactional psychological contract* berpengaruh negatif dan signifikan pada *service-oriented in-role performance*, *relational psychological contract* berpengaruh positif dan signifikan pada *service-oriented in-role performance*. Pada penelitian ini *organizational identification* memediasi secara parsial pengaruh *relational psychological contract* pada *service-oriented in-role performance*.

Kata Kunci: *Psychological contract, transactional psychological contract, relational psychological contract, service-oriented in-role performance, organizational identification.*

ABSTRACT

PSYCHOLOGICAL CONTRACT EFFECT IN PERFORMANCE WITH ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION AS MEDIATOR (Study on Frontline Hotel in Yogyakarta)

ARINTHA VALENTYSHA PUTRI
F0213016

This research aimed for analyzing the effect of (1) transactional psychological contract on service-oriented in-role performance, (2) relational psychological contract on service-oriented in-role performance, (3) the role of organizational identification mediating the effect of relational psychological contract on service-oriented in-role performance.

This research using 5-starred hotel frontline employee in Yogyakarta as the population. Using 126 hotel frontline employee as the sample research. The sample retrieved by using purposive sampling method. The hypothesis tested by using simple regression analysis. The mediator tested by using hierarchy regression analysis (HRA).

The results indicate that transactional psychological contract effecting negatively and significant on service-oriented in-role performance, relational psychological contract effecting positively and significant on service-oriented in-role performance. In this research organizational identification partially mediating the effect of between relational psychological contract on service-oriented in-role performance.

Keywords: *Psychological contract, transactional psychological contract, relational psychological contract, service-oriented in-role performance, organizational identification.*

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH *PSYCHOLOGICAL CONTRACT* PADA *PERFORMANCE*
DENGAN *ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION* SEBAGAI PEMEDIASI
(Studi pada *Frontline Hotel* di Yogyakarta)**

Disusun Oleh:

ARINTHA VALENTYSHA PUTRI

NIM. 0213016

Telah disetujui pembimbing,

pada tanggal, 18 September 2017



Prof. Dra. Asri Laksmi Riani, Msi

NIP. 195901301986012001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH PSYCHOLOGICAL CONTRACT PADA PERFORMANCE
DENGAN ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION SEBAGAI PEMEDIASI
(Studi pada *Frontline Hotel* di Yogyakarta)**

Atas nama mahasiswa : Arintha Valentysha Putri (F0213016)

Telah diterima dengan baik oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelas Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen.

Surakarta, 26 Oktober 2017

Tim Penguji Skripsi:

1. Dr. Susanto Tirto Projo, M.M

Sebagai Ketua

NIP. 195711061985031001

2. Dra. Anastasia Riani S., M.Si

Sebagai Sekretaris

NIP. 195903301986012001

3. Prof. Dr. Asri Laksmi R, M.S

Sebagai Pembimbing

NIP. 195901301986012001



Ketua Program Studi S1 Manajemen

Reza Rahardian, S.E., M. Si.

NIP. 19740609 200012 001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret:

Nama : Arintha Valentysa Putri
NIM : F0213016
Program Studi : S1 Manajemen 2013
Judul Skripsi : Pengaruh *Psychological Contract* pada *Performance*
dengan *Organizational Identification* Sebagai Pemediasi
(studi pada *frontline* hotel di yogyakarta).

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat ini adalah benar benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar sarjana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 18 September 2017



Mahasiswa

Arintha Valentysa Putri
NIM. F02130116

HALAMAN MOTTO

“The thing about being catapulted into a whole new life -- or at least, shoved up so hard against someone else’s life that you might as well have your face pressed against their window – is that it forces you to re think your idea of who you are - or how you might seem to other people.”

“The greatest crime in the world are not committed by people breaking the rules but by people following the rules. It’s people who follow orders that drop bombs and massacre villages.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Opung Boru

Papa & Mama

Elyvia,
moga aja skripsimu ntar gak sesulit dan selama
diriku ya dek.

Prof. Dr. Asri Iaksmi Riani, M.S

Sahabat sepenanggungan dan seperjuangan **Manajemen 2013**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah banyak mengakruniakan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *PSYCHOLOGICAL CONTRACT* PADA *PERFORMANCE* DENGAN *ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION* SEBAGAI PEMEDIASI** (Studi pada *Frontline Hotel* di Yogyakarta)”. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari telah mendapatkan banyak bantuan dari Allah SWT dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan syukur dan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Secara khusus, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

Dr. Hunik Sri Runing S, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Reza Rahardian, SE, M.Si, selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Prof. Dr. Asri Laksmi Riani, M.S, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.

Dra. Ignatia Sri Seventi Pujiastuti M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini telah memberikan bimbingan dan pengarahan.

Seluruh dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan.

Seluruh DoHR Hotel di Yogyakarta, yang telah membantu penulis mencari data responden.

Kedua orang tua Aryanto W dan Juniar B.I.P, terima kasih atas semua dorongan, baik materiil maupun spiritual yang tidak sanggup penulis balas. Tak lupa adikku tercinta Elyvia Yunita.

Primari Puteri Widanti *as my sis, partner in crime, street fighter pal.*

Kharisma Nur Azizah dan Karlinda Cahya Lathifa *as my lovely sis and my life saver*

Teman-teman Manajemen 2013 dan khususnya Manajemen C yang selalu kebersamai selama 4 tahun (lebih) baik senang maupun susah,

My other sis squad Dewi Prastiwi, Retno Arum, Rerisky Haren, Sella Tiara, Karina Putri, Yeni Pratiwi

Keluarga Paok BLUE dan LTM Solo, yang peaknya gak ketulungan dan selalu menghibur dengan *spam call* nya (terutama faii).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang ada. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari segala pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis.

Surakarta,

2017

Arintha Valentysa Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	6
A. Kajian Teori	6

1. <i>Transactional Psychological Contract (TPC) dan Relational Psychological Contract (RPC)</i>	6
2. <i>Service-Oriented in-role Performance (SOIRP)</i>	7
3. <i>Organizational Identification</i>	8
B. PERUMUSAN HIPOTESIS	9
1. <i>Transactional Psychological Contract (TPC) dan Relational Psychological Contract (RPC)</i>	9
2. <i>Organizational Identification</i>	11
C. KERANGKA PEMIKIRAN	11
 BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Desain Penelitian	13
B. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	13
1. Jenis Data dan Sumber Data	13
2. Metode Pengumpulan Data	13
C. Populasi, Sample, dan Teknik Sampling	14
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	17
1. <i>Transactional psychological contracts (TPC)</i>	17
2. <i>Relational psychological contracts (RPC)</i>	18
3. <i>Organizational identification (OI)</i>	18
4. <i>Service-Oriented in-role Performance (SOIRP)</i>	18
E. Analisis Deskriptif	19
F. Uji Instrumen Penelitian	19
1. Uji Validitas	19

2. Uji Reliabilitas	20
G. UjiHipotesis.....	20
1. Analisis Regresi Sederhana.....	20
2. Analisis Regresi Hierarkis (HRA)	21
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	23
1. Royal Ambarrukmo Yogyakarta	23
2. Hyatt Regency Yogyakarta	24
3. Eastparc Hotel Yogyakarta	24
4. Melia Purosani Yogyakarta	25
5. Hotel Tentrem Yogyakarta	26
B. AnalisisDeskriptif	27
1. Karakteristik Responden.....	28
2. Distribusi Tanggapan Responden.....	31
a. <i>Transactional Psychological Contract</i>	31
b. <i>Relational Psychological Contract</i>	34
c. <i>Organizational Identification</i>	38
d. <i>Service-Oriented In-Role Performance</i>	41
C. Uji Instrumen Penelitian.....	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	47
D. Uji Hipotesis	48
E. Pembahasan	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Keterbatasan.....	57
C. Saran	58
 DAFTAR PUSTAKA	 60
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Daftar Hotel Rencana Obyek Penelitian	14
Tabel III.2	Jumlah Populasi Keseluruhan	15
Tabel IV.1	Rincian Jumlah Kuesioner.....	27
Tabel IV.2	Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel IV.3	Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Umur.....	29
Tabel IV.4	Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	29
Tabel IV.5	Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	30
Tabel IV.6	Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Status Pernikahan ...	30
Tabel IV.7	Distribusi Tanggapan Responden <i>Transactional Psychological Contract</i>	32
Tabel IV.8	Distribusi Tanggapan Responden <i>Relational Psychological Contract</i>	35
Tabel IV.9	Distribusi Tanggapan Responden <i>Organizational Identification</i>	39
Tabel IV.10	Distribusi Tanggapan Responden <i>Service-oriented In-role Performance</i>	42
Tabel IV.11	Hasil KMO and Bartlett's Test.....	44
Tabel IV.12	Hasil <i>Factor Analysis</i> Responden Tahap 1.....	45
Tabel IV.13	Hasil <i>Factor Analysis</i> Responden Tahap 2.....	46
Tabel IV.14	Hasil Uji Reliabilitas Responden.....	47
Tabel IV.15	Hasil Uji Hipotesis Satu.....	49
Tabel IV.16	Hasil Uji Hipotesis Dua.....	50
Tabel IV.17	Hasil Uji Hipotesis Tiga.....	51
Tabel IV.18	Rangkuman Hasil Hipotesis.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran.....	12
--------------------	-------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner <i>Frontline</i>	65
Lampiran II	Kuesioner Manajer/Atasan.....	67
Lampiran III	Hasil Uji Validitas Tahap 1.....	68
Lampiran IV	Hasil Uji Validitas Tahap 2.....	69
Lampiran V	Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Lampiran VI	Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	71
Lampiran VII	Hasil Analisis Regresi Hirarkis	73